

PENGUKURAN KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KINERJA PELAYANAN MENGGUNAKAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) AND CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI)* DI WARUNG UPNORMAL SLEMAN, D.I.YOGYAKARTA

Oleh:

**Rizki Dwi Lestari¹, Diklusari Isnarosi Norsita², Atris Suyantohadi³,
Iman Sabarisman⁴**

ABSTRAK

Peningkatan bisnis kuliner terus berkembang dengan pesat. Peningkatan tersebut dapat dilihat dari pertumbuhan berdirinya usaha-usaha kuliner di berbagai daerah terutama Yogyakarta. Persaingan yang begitu ketat membuat para produsen semakin giat ingin memenuhi kebutuhan konsumennya, termasuk Warung Upnormal Jakal. Warung Upnormal Jakal merupakan restoran pelopor mie kekinian yang menjual berbagai macam menu ala warung kopi dengan menu andalannya mie instan, roti bakar dan berbagai jenis minuman kopi dan susu. Tujuan dari penelitian ini yaitu menemukan atribut yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kualitas layanan dan mengukur kepuasan konsumen terhadap layanan yang diberikan agar dapat menentukan tingkat kepuasan konsumen. Survei yang dilakukan menggunakan kuesioner secara online pada bulan Mei 2020 dengan jumlah responden 72 orang. Metode yang digunakan berupa uji validitas, uji reliabilitas, metode IPA dan CSI. Hasil dari metode IPA menunjukkan terdapat 4 atribut yang harus diperbaiki meliputi 1. kecepatan dan ketepatan karyawan dalam menyajikan menu makanan, 2. cepat dan tanggap karyawan dalam melayani pelanggan yang sedang membutuhkan sesuatu, 3. kesadaran diri karyawan untuk meminta maaf saat terjadi kesalahan pada pelayanan dan 4. ketidaksesuaian produk makanan dan minuman pada menu book dengan tampilan makanan dan minuman yang disajikan Warung Upnormal Jakal. Hasil dari metode CSI sebesar 0.825 atau 83% yang artinya sangat puas karena masuk interval 0.76-1.00.

Kata kunci: Consumer Satisfaction Index (CSI), Importance Performance Analysis (IPA), Karakteristik Konsumen, Kepuasan Konsumen

**MEASUREMENT OF CUSTOMER SATISFACTION TOWARDS SERVICE
PERFORMANCE USING IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS
(IPA) AND CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI) METHOD
AT UPNORMAL WARUNG SLEMAN, D.I.YOGYAKARTA**

by :

**Rizki Dwi Lestari¹, Diklusari Isnarosi Norsita², Atris Suyantohadi³,
Iman Sabarisman⁴**

ABSTRACT

The culinary business continues to grow rapidly. This increase can be seen from the growth in the establishment of culinary businesses in various regions, especially Yogyakarta. The competition is so tight that the producers are increasingly eager to meet the needs of their consumers, including Warung Upnormal Jakal. Warung Upnormal Jakal is a pioneering modern noodle restaurant that sells a variety of coffee shop-style menus with its flagship menu instant noodles, toast and various types of coffee and milk drinks. The purpose of this study is to find attributes that need to be improved to improve service quality and measure customer satisfaction with the services provided in order to determine the level of customer satisfaction. The survey was conducted using an online questionnaire in May 2020 with 72 respondents. The methods used are validity, reliability, science and CSI methods. The results of the IPA method show that there are 4 attributes that must be improved, including 1. the speed and accuracy of employees in serving food menus, 2. fast and responsive employees in serving customers who are in need of something, 3. employee self-awareness to apologize when there is an error in service and 4. the incompatibility of food and beverage products on the menu book with the appearance of food and beverages served at Warung Upnormal Jakal. The result of the CSI method is 0.825 or 83%, which means that it is very satisfied because it is included in the 0.76-1.00 interval.

Keywords: Consumer Satisfaction Index (CSI), Importance Performance Analysis (IPA), Consumer Characteristics, Customer Satisfaction